

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS NDETUNDORA KABUPATEN ENDE
BULAN JUNI TAHUN 2018**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh :

**Olivia Carolina Kapoh
PO.5303332171364**

karya tulis ilmiah ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan ahli madya farmasi

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG
PROGRAM STUDI FARMASI
KUPANG
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS NDETUNDORA KABUPATEN ENDE**

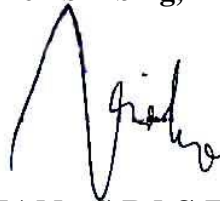
Oleh :

**Olivia Carolina Kapoh
PO.5303332171364**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian

Kupang, 31 Juli 2018

Pembimbing,



**LELY.A.V.KAPITAN, S.Pd.S.Farm.Apt.M.Kes
NIP. 19701106 198903 2 001**

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI
PUSKESMAS NDETUNDORA KABUPATEN ENDE**

Oleh :

**Olivia Carolina Kapoh
PO.5303332171364**

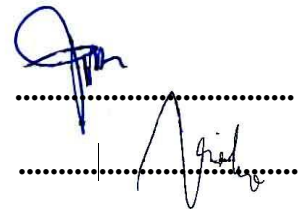
Telah di pertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal, 2 Agustus 2018

Susunan Tim Penguji

1. Maria Hilaria, S.Si., S.Farm., Apt, M.Si

2. Lely.A.V.Kapitan, S.Pd.S.Farm., Apt, M.Kes



.....
.....

*Karya tulis ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi*

Kupang, 2 Agustus 2018

Ketua Prodi,

Maria Hilaria, S.Si., S.Farm., Apt, M.Si
NIP.197506201994022001



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk mempreoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan di sebutkan dalam daftar pustaka.

Kupang, Agustus 2018



Olivia Carolina Kapoh

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang maha kuasa, yang telah melimpahkan kasih perlindungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “ Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ndetudora ” ini dengan baik.

Adapun tujuan penulisan Karya Ilmiah ini adalah sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program akhir Pendidikan Ahli Madya Farmasi Kupang Sehubungan dengan terselesaikannya Penulisan Karya Ilmiah Ini penulis mengucapkan terima kasih terhadap pihak – pihak yang telah membantu:

1. Ibu Ragu Harming Kristina, SKM, M Kes, selaku Direktur Poltekes Kemenkes Kupang.
2. Ibu Maria Hilaria, S.Si, S.Farm, Apt, M.Si, selaku Ketua Jurusan Farmasi Poltekes Kemenkes Kupang. Pembimbing Akademik, dan dosen penguji satu.
3. Ibu Lely.A.V.Kapitan, S.Pd.S.Farm, Apt, M.Kes, Selaku pembimbing yang telah memberikan waktu dan tenaga, pikiran dan dorongan dalam membimbing penulis sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan.
4. Para Dosen pengajar dan karyawan Program Studi Pembelajaran lampau / RPL, yang telah serta memberi dukungan baik moril maupun material.
5. Bapak Kepala Puskesmas Ndetudora bersama Kepala Tata Usah dan seluruh staf yang telah membantu dalam pengambilan data karya tulis ilmiah ini.

6. Semua keluarga yang telah mendukung dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
7. Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian karya tulis akhir, Karya tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membantu, demi penyempurnaan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.

Kupang, Agustus 2018

Olivia Carolina Kapoh

INTISARI

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas Ndetundora dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), Jenis penelitian adalah deskriptif. Cara pengambilan sampel secara *purposive sampling*, dengan indikator pria dan wanita umur minimal 17 tahun sampai 60 tahun, mampu berkomunikasi, membaca dan menulis dan sudah berkunjung lebih dari dua kali ke pelayanan kefarmasian di puskesmas. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengisian kuesioner kemudian di hitung presentase berdasarkan lima dimensi yang di ukur. Hasil penelitian berdasarkan indikator tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian sebesar 86,57% dengan klasifikasi sangat puas , indikator kehandalan sebesar 86,35% klasifikasi sangat puas, indikator ketanggapan sebesar 85,33% klasifikasi sangat puas, indikator empati sebesar 86,58% klasifikasi sangat puas, indikator jaminan sebesar 88,07% klasifikasi sangat puas, indikator bukti langsung sebesar 86,50 % klasifikasi sangat puas.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Rawat Jalan Puskesmas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan.....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
1. Peneliti	3
2. Bagi Bagi Institusi	3
3. Bagi Masyarakat atau Instansi	3
BAB II TINJUAN PUSTAKA	4
A. Puskesmas.....	4
B. Apotek	6
C. Tenaga Farmasi.....	6
D. Mutu Pelayanan Kesehatan	8
E. Tujuan pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.....	9
F. Pasien.....	10
BAB III METODE PENELITIAN	12
A. Jenis Penelitian	12
B. Tempat dan Waktu.....	12

1. Tempat Penelitian	12
2. Waktu Penelitian.....	12
C. Populasi dan sampel	12
1. Populasi.....	12
2. Sampel dan Teknik Sampling	12
D. Variabel Penelitian	14
E. Definisi Operasional	15
F. Alat Pengambilan Data.....	15
G. Prosedur Penelitian	15
H. Teknik Analisis Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
A. Karakteristik Pasien	17
B. Kepuasan Pasien rawat jalan Terhadap mutu Pelayanan Kefarmasian	18
C. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ndetundora Bulan Juni 2018.....	27
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	28
A. Simpulan	28
B. Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	30

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Apotek Puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende Kabupaten Ende bulan Juni 2018.....	17
Tabel 2. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Umur Pasien di Apotek Puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende Kabupaten Ende Bulan Juni 2018.....	18
Tabel 3. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pendidikan Pasien di Apotek Puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende Puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende Kabupaten Ende Bulan Juni 2018.....	19
Tabel 4. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pasien di Apotek Puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende Puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende Kabupaten Ende Bulan Juni 2018.....	20
Tabel 5. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kunjungan Pasien di Apotek Puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende Kabupaten Ende Bulan Juni 2018.	21
Tabel 6. Rata-rata Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Variabel Keandalan di Puskesmas Ndetundora Bulan Juni 2018	22
Tabel 7. Rata-rata Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Variabel Ketanggapan di Puskesmas Ndetundora Bulan Juni 2018	23
Tabel 8. Rata-rata Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Variabel Empati di Puskesmas Ndetundora Bulan Juni 2018	24
Tabel 9. Rata-rata Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Variabel Jaminan di Puskesmas Ndetundora Bulan Juni 2018	25
Tabel 10. Rata-rata Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Variabel Bukti Langsung di Puskesmas Ndetundora Bulan Juni 2018	26

Tabel 11. Presentase Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dosis Indikator yang di teliti di Puskesmas Ndetundora Kabupaten Ende Bulan Juni 2018	27
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Ijin Penelitian.....	30
Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Penelitian	33
Lampiran 3. Surat Permohonan Menjadi Responden Permohonan Menjadi Responden	35
Lampiran 4. Lembar Persetujuan Menjadi Responden	36
Lampiran 5. Kuesioner Penelitan.....	37
Lampiran 6. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Farmasi di Puskesmas Ndetundora Kabupaten Ende	38
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	39
Lampiran 8. Tabel Data.....	43

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong masyarakat untuk semakin meningkatkan derajat kesehatan demi peningkatan kualitas hidup yang lebih baik. Tersedianya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat merupakan salah satu syarat yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan kepada masyarakat bertujuan membentuk masyarakat yang sehat. Membentuk masyarakat yang sehat diperlukan upaya-upaya kesehatan yang menyeluruh dan terpadu dan berkesinambungan (Siregar, 2004).

Kesehatan adalah keadaan Sehat baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya pembangunan Nasional yang di arahkan guna tercapai kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal (UU No 36.tahun 2009). Untuk tercapainya tujuan pembangunan harus di dukung oleh upaya-upaya kesehatan yang optimal pula, salah satu upaya kesehatan yang di lakukan adalah pengadaan fasilitas kesehatan antara lain adalah Puskesmas. Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya di sebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas

kesehatan Kabupaten / Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan di suatu Wilayah kerja (Kemenkes RI, 2016).

Puskesmas Ndetundora juga merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan di kabupaten Ende, di mana salah satu pelayanan yang di berikan adalah pelayanan kefarmasian. Tenaga farmasi di puskesmas Ndetundora hanya satu orang, sehingga dalam melakukan pelayanan kefarmasian kemungkinan bisa tidak maksimal sehingga perlu di lakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kefarmasian.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya, masalah ketidakpuasan pasien sangat erat hubungannya dengan mutu pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi kesempurnaan upaya kesehatan yang diterima oleh masyarakat semaksimal mungkin sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Berdasarkan uraian di atas maka akan dilakukan penelitian mengenai Kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ndetundora

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas Ndetundora kabupaten Ende tahun 2018?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas Ndetundora kabupaten Ende.

2. Tujuan Khusus

Untuk mengukur kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas Ndetundora kabupaten Ende berdasarkan lima indikator antara lain ketanggapan, kehandalan, empati, jaminan dan bukti langsung.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan wawasan berpikir peneliti mengenai mutu pelayanan farmasi di puskesmas Ndetundora Kabupaten Ende.

2. Bagi Institusi

Menambah perbendaharaan pustaka pada prodi Farmasi kesehatan Kupang dan sebagai bahan referensi mengenai pelayanan kefarmasian di puskesmas.

3. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi yang dapat di gunakan dalam pengembangan dan peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya di Bidang kefarmasian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Puskesmas

Definisi Pusat kesehatan masyarakat yang selanjutnya di sebut Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota Yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan di suatu wilayah kerja (Permenkes RI No 74 Tahun 2016)

1. Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas :

- a. Paradigma hidup sehat,
- b. Pertanggungjawaban wilayah
- c. Pemerataan
- d. Teknologi tepat guna
- e. Keterpaduan dan berkesinambungan

2. Tugas Puskesmas

Menurut permenkes No 75 Tahun 2014 tentang pusat kesehatan masyarakat yaitu melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

3. Fungsi Puskesmas:

Fungsi Puskesmas menurut (permenkes No 75 Tahun 2014 tentang Pusat kesehatan masyarakat) itu sendiri meliputi :

- a. Penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat tingkat pertama
diwilayah kerjanya

- b. Penyelenggaraan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama di wilayah kerjanya

4. Kegiatan Pokok Puskesmas

Menurut Depkes 1991 kegiatan pokok puskesmas meliputi :

- a. Kesehatan Ibu Dan Anak
- b. Keluarga berencana
- c. Usaha Kesehatan Gizi
- d. Kesehatan Lingkungan
- e. Pemberantasan dan pencegahan penyakit menular
- f. Pengobatan termasuk penanganan darurat karena kecelakaan
- g. Penyuluhan kesehatan masyarakat
- h. Kesehatan sekolah
- i. Kesehatan olahraga
- j. Perawatan Kesehatan masyarakat
- k. Kesehatan kerja
- l. Kesehatan Gigi dan Mulut
- m. Kesehatan jiwa
- n. Kesehatan mata
- o. Laboratorium sederhana
- p. Pencatatan dan pelaporan dalam rangka SIK
- q. Pembinaan pengobatan tradisional
- r. Kesehatan remaja
- s. Dana sehat.

B. Apotek

1. Pengertian

Istilah dari kefarmasian menurut Permenkes No 9 Tahun 2017 mendefinisikan Apotek sebagai sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek Kefarmasian oleh Apoteker.

2. Tugas dan Fungsi apotik

Berdasarkan PP No. 51 Tahun 2009, tugas dan fungsi Apotek adalah

- a. Tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
- b. Sarana yang di gunakan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian
- c. Sarana yang di gunakan untuk memproduksi dan distribusi sediaan farmasi antara lain obat, bahan baku obat, obat tradisional, dan kosmetik.

Sarana pembuatan dan pengendalian mutu sediaan farmasi, Perencanaan, pengadaan, penyimpanan dan pendistribusian atau penyaluran obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan atas informasi obat, bahan obat dan obat tradisional.

C. Tenaga Farmasi

Tenaga kefarmasian adalah tenaga yang melakukan pekerjaan kefarmasian, yang terdiri atas apoteker dan tenaga teknis kefarmasian. (Permenkes NO 9 Tahun 2017 tentang Apotek bab 1 pasal 1).

1. Tenaga teknis kefarmasian adalah tenaga yang membantu Apoteker dalam menjalani pekerjaan kefarmasian, yang terdiri dari atas Serjana Farmasi, Ahli Madya Farmasi, dan Analis Farmasi (PMK RI NO 74 Tahun 2016)

2. Apoteker adalah serjana farmasi yang telah lulus sebagai apoteker dan telah mengucapkan sumpah jabatan Apoteker (Permenkes N0 79 Tahun 2017)
3. Tugas pokok tenaga farmasi di puskesmas dalam hal ini asisten apoteker sebagai petugas pengatur obat di Apotek dan gudang obat puskesmas adalah mengelolah obat-obatan yang ada di puskesmas (Depkes RI,1991)
4. Fungsi asisten apoteker di puskesmas membantu dokter untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan di puskesmas (Depkes RI,1991)

Standar Palayanan Kefarmasian di puskesmas terdiri atas tiga kelompok besar sebagai berikut :

1. Pengelolaan sediaan farmasi klinik dan bahan medis habis pakai meliputi:
 - a. Perencanaan kebutuhan
 - b. Permintaan
 - c. Penerimaan
 - d. Penyimpanan
 - e. Pendistribusian
 - f. Pengendalian
 - g. Pencatatan dan, pelaporan dan pengarsipan, dan
 - h. Pemantauan dan evaluasi pengelolaan
2. Pelayanan klinis kefarmasian meliputi :
 - a. Pengkajian resep, penyerahan obat, pemberian informasi obat
 - b. Pelayanan informasi obat
 - c. Konseling
 - d. Ronde/Visitase Pasien (kusus puskesmas rawat inap)

- e. Pemantauan efek samping Obat
 - f. Pemantauan terapi obat dan
 - g. Evaluasi penggunaan obat (Permenkes No74 tahun 2016)
3. Kegiatan lain Penyuluhan kegiatan lain terutama dalam bidang penggunaan obat keras dan bahaya narkotika:
- a. Pencatatan dan pelaporan yang di lakukan
 - b. Membantu melaksanakan fungsi manajemen
 - c. Pemegang infentaris peralatan medis puskesmas

D. Mutu Pelayanan

1. Definisi

a. Defenisi

Mutu adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costomer satisfaction*) suatu produk di anggap bermutu apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya terhadap konsumen yaitu harapan konsumen atas produk yang di hasilkan perusahaan (Feigenbaum, 1991).

b. Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan Kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau di puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Herlambang, 2016).

c. Mutu Pelayanan Kefarmasian

Mutu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan farmasi yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat serta penyelenggaranya sesuai dengan standar pelayanan profesi yang ditetapkan serta sesuai dengan kode etik profesi farmasi (Depkes 2004).

E. Tujuan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.

Tujuan pelayanan Kefarmasian di puskesmas menurut permenkes nomor 74 tahun 2016 adalah sebagai berikut :

1. Manajemen mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas
2. Manajemen kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan
3. Melindungi pasien dan masyarakat dari pengguna obat tidak rasional dalam rangka keselamatan Pasien (*patient safety*)

Unsur-unsur yang mempengaruhi mutu pelayanan farmasi

1. Unsur masukan (*input*) yaitu: sumber daya manusia, perasarana, ketersediaan dana, dan satandar operasional prosedur (SOP)
2. Unsur proses, yaitu tindakan yang di lakukan, komunikasi, dan kerjasama
3. Unsur lingkungan, yaitu: kebijakan, organisasi, manajemen, budaya, respon dan tingkat sumberdaya masyarakat. (Permenkes nomor 74 tahun 2016).

F. Pasien

1. Defenisi

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang di perlukan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada dokter atau dokter gigi (pasal 1 UU no 29 tahun 2004).

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya, pendapat lain dari Endang (dalam Mimik, 2010) bahwa kepuasan pasien evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

3. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah

- a. Kualitas produk atau jasa, Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukan bahwa produk atau jasa yang di gunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa di pengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan (puskesmas).
- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan.
- c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap puskesmas yang di pandang.

- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar.
- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapat jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut

4. Lima dimensi penilaian mutu pelayanan

Menurut Berry V.A.Zethami, dkk, 1991, mutu pelayanan di nilai berdasarkan :

- a. Ketanggapan adalah kemampuan untuk menolong pasien dan ketersediaan untuk melayani pasien dengan baik.
- b. Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Empati adalah Rasa peduli untuk memberikan kepedulian untuk memberi perhatian secara individual kepada pasien, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk di hubungi.
- d. Jaminan adalah pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat di percaya sehingga pasien terbebas dari resiko.
- e. Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif.

B. Tempat dan Waktu

1. Tempat

Penelitian di lakukan di puskesmas Ndetundora Kabupaten Ende.

2. Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian pada bulan Juni tahun 2018.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Semua pasien rawat jalan, keluarga pasien yang berkunjung pada puskesmas Ndetundora Kabupaten Ende selama bulan Juni Tahun 2018.

2. Sampel

Sampel penelitian semua pasien, keluarga pasien rawat jalan yang berkunjung di puskesmas Ndetundora kabupaten Ende pada bulan Juni tahun 2018 dengan kriteria sampel adalah sebagai berikut :

1. Pria dan wanita yang berusia 17 tahun sampai dengan 60 tahun.
2. Pasien rawat jalan, keluarga pasien yang berkunjung pada bulan Juni 2018.
3. Minimal kunjungan sebanyak dua kali.
4. Mampu berkomunikasi, membaca dan menulis

Teknik pengambilan sampel secara purposive dan quota sampling.

Karena jumlah populasi kurang dari seribu maka penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

Keterangan:

n : Besar sampel

N : Besar populasi

d² : Penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan 10% atau 0,1
pasien rawat jalan yang berkunjung ke puskesmas Ndetundora untuk berobat dan mendapat pelayanan kefarmasian dalam satu bulan adalah sebanyak 546 orang, sehingga jumlah sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin adalah sebanyak 85 orang dengan rincian perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{546}{1 + 546(0,1)^2}$$

$$n = \frac{546}{6,46}$$

n = 84,5 di bulatkan menjadi 85 orang

Sehingga berdasarkan perhitungan maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 85 Orang.

D. Variabel Penelitian

Kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek puskesmas Ndetundora yang di ukur melalui indikator kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti langsung.

E. Definisi Operasional

1. Pasien dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien
2. Kepuasan pasien adalah perasaan puas pasien terhadap pelayanan yang di berikan oleh tenaga kesehatan di apotek puskesmas Ndetundora kabupaten Ende, bulan Juni Tahun 2018
3. Mutu pelayanan kefarmasian adalah gambaran total dari suatu pelayanan farmasi yang mempunyai kemampuan untuk melayani dan memberikan kepuasan pada pasien, yang meliputi ketanggapan, keandalan, empati jaminan serta bukti langsung.
4. Indikator kepuasan pasien yaitu :
 - a. Ketanggapan adalah kemampuan untuk menolong pasien dan ketersediaan untuk melayani pasien, keluarga pasien dengan baik di puskesmas Ndetundora.
 - b. Keandalan adalah kempuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
 - c. Empati adalah Rasa peduli untuk memberikan kepedulian untuk memberi perhatian secara individual kepada pasien, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk di hubungi.

- d. Jaminan adalah pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat di percaya sehingga pasien terbebas dari resiko.
- e. Bukti langsung meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi (Rangkuti, 2006).

F. Alat Pengambilan Data

Alat yang digunakan untuk mengambil data yaitu melalui lembar kuesioner. Cara pengukuran dilakukan dengan cara memberi lima belas pertanyaan yang terdapat dalam lembar kuesioner.

G. Prosedur Penelitian

1. Mengurus perijinan untuk melakukan pengumpulan data
2. Tahap persiapan yaitu menentukan lokasi penelitian, populasi dan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, menyusun daftar pertanyaan (kuesioner). Dalam pelaksanaannya melibatkan dua pihak yaitu penanya dan penjawab (responden)
3. Penyebaran koesoner pada responden (pasien yang berobat di puskesmas Ndetundora yang mendapat pelayanan dari unut Farmasi)
4. Pengisian Kuesoner oleh responden dengan pengawasan langsung selama pengisian, sehingga kuesoner benar-benar diisi langsung oleh responden secara keseluruhan.
5. Pengumpulan kembali dan penyeleksian kuesoner, apabila ada yang tidak memenuhi kriteria data, misalnya rusak, tidak terbaca, dan kosong.
6. Perhitungan data atau analisis data dan membuat Kesimpulan.

H. Teknik Analisa Data

Data satu – lima di kumpulkan di analisa secara deskriptif, yaitu berdasarkan skala likert dimana dilakukan perhitungan skor tertinggi dan terendah dari masing - masing indikator penilaian kepuasan pasien kemudian selanjutnya di hitung persentasenya masing - masing (Sugiyono,2009).

$$\text{Dengan perhitungan \% kepuasan} = \frac{\text{€ skor perolehan}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Persen kepuasan yang di hitung antara lain kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan bukti langsung.

Perhitungan data dan analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan tabel berdasarkan skor nilai dan pengukuran variabel tingkat kepuasan sebagai berikut :

Dengan skor penilaian sebagai berikut :

Sangat Puas : 81% - 100%

Puas : 61% - 80%

Cukup Puas : 41% - 60%

Tidak Puas : 21% - 40%

Sangat tidak puas : 0% - 20% (Arikunto dalam Yuliyani 2013)

Kuesoner yang diisi oleh responden di rekap lalu dihitung jumlah skor nilai, rata - rata tiap dimensi dan prosentase.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik Pasien merupakan gambaran kunjungan pasien di Apotek puskesmas Ndetundora di bagi berdasarkan, jenis kelamin, umur, Jenis pendidikan, jenis pekerjaan, jenis kunjungan, Distribusi pasien di puskesmas Ndetundora dapat di lihat berdasarkan karakteristik pasien sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

Gambaran kunjungan di instalasi farmasi puskesmas Ndetundora kecamatan Ende, kabupaten Ende berdasarkan karkteristik jenis kelamin responden,dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Apotek Puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende Kabupaten Ende Bulan Juni 2018.

Jenis kelamin pasien	Jumlah	%
Laki – laki	35	41,17
Perempuan	50	58,82
Total	85	100

(Sumber data primer, 2018)

Berdasarkan tabel 1 (satu) dapat diketahui bahwa dari 85 orang pasien yang di ambil sebagai sampel saat berkunjung di apotek puskesmas Ndetundora, kecamatan Ende, kabupaten Ende pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis

kelamin perempuan sebesar 58,52 % merupakan presentase tertinggi di karenakan jumlah penduduk perempuan di wilayah puskesmas Ndetundora kebanyakan perempuan dan perempuan sangat sadar akan pentingnya hidup sehat, sedangkan laki-laki sebesar 41,17 %, merupakan presentase terendah di karena di wilayah Ndetundora kecamatan Ende, banyak laki-laki yang keluar daerah untuk mencari pekerjaan, dan juga laki-laki kurang sadar akan pentingnya hidup sehat selain itu sibuk dengan pekerjaan sehingga lupa untuk datang berobat .

2. Berdasarkan Umur

Gambaran kunjungan di instalasi farmasi puskesmas Ndetundora kecamatan Ende, kabupaten Ende berdasarkan karakteristik umur responden, dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Umur Pasien di Apotek Puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende Kabupaten Ende Bulan Juni 2018.

Umur pasien	Jumlah	%
17 – 30	21	24,70
31 – 50	45	52,94
>50	19	22,35
Total	85	100

(Sumber data primer, 2018)

Berdasarkan tabel 2 (dua) dapat diketahui bahwa dari 85 orang pasien yang di ambil sebagai sampel saat berkunjung di apotek puskesmas Ndetundora, kecamatan Ende, kabupaten Ende pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan umur adalah 31 sampai 50 tahun dengan presentase 52,94 % merupakan

presentase tertinggi, hal ini dikarenakan pada usia tersebut usia produktif dan sadar akan pentingnya hidup sehat dan sebagai tulang punggung keluarga, Sedangkan usia >50 tahun dengan presentase 22,35% ini merupakan presentse terendah di karenakan usia di mana banyak minta di perhatikan sehingga mereka merasa tidak begitu sadar untuk hidup sehat, sehingga biasanya mereka mendapat pelayanan pada saat posyandu lansia

3. Jenis Pendidikan

Gambaran kunjungan di instalasi farmasi puskesmas Ndetundora kecamatan Ende, kabupaten Ende berdasarkan karakteristik jenis pendidikan responden, dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pendidikan Pasien di Apotek Puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende Kabupaten Ende Bulan Juni 2018.

Jenis pendidikan pasien	Jumlah	%
SD	25	29,41
SLTP	29	34,11
SLTA	15	17,64
Diploma 3	13	15,29
Perguruan Tinggi	3	3,52
Total	85	100

(Sumber data primer, 2018)

Berdasarkan tabel 3 (tiga) dapat diketahui bahwa dari 85 orang pasien yang di ambil sebagai sampel saat berkunjung di apotek puskesmas Ndetundora, kecamatan Ende, kabupaten Ende pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis pendidikan adalah SLTP dengan presentase 34,11 % merupakan presentase tertinggi hal ini dikarenakan jumlah pendidikan tertinggi yang ada di sekitar

wilayah puskesmas Ndetundora yang terbanyak tamatan SLTP, sedangkan presentase terendah pendidikan perguruan tinggi dengan presentase 3,52 % di sebabkan banyak yang tamatan perguruan tinggi bekerja diluar wilayah puskesmas Ndetundora .

4. Jenis pekerjaan

Gambaran kunjungan di instalasi farmasi puskesmas Ndetundora kecamatan Ende, kabupaten Ende berdasarkan karkteristik jenis pekerjaan responden, dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pekerjaan Pasien di Apotek Puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende Kabupaten Ende Bulan Juni 2018.

Jenis pekerjaan pasien	Jumlah	%
Pegawai Negeri	5	5,88
Wiraswasta	8	9,41
Swasta	12	14,11
Petani	59	69,41
Tidak bekerja	12	14,11
Total	85	100

(Sumber data primer, 2018)

Berdasarkan tabel 4 (empat) dapat diketahui bahwa dari 85 orang pasien yang di ambil sebagai sampel saat berkunjung di apotek puskesmas Ndetundora, kecamatan Ende, kabupaten Ende pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis pekerjaan adalah petani dengan presentase 69,41 % merupakan presentase tertinggi, hal ini dikarenakan jumlah pekerjaan tertinggi yang ada di sekitar wilayah puskesmas Ndetundora yang terbanyak adalah petani, sedangkan

presentase terendah Pegawai Negeri dengan presentase 5,88 % merupakan presentase terendah di sebabkan kebanyakan penduduk di wilayah kerja puskesmas Ndetundora adalah petani.

5. Jumlah Kunjungan

Gambaran kunjungan di instalasi farmasi puskesmas Ndetundora kecamatan Ende, kabupaten Ende berdasarkan karakteristik jenis kunjungan responden, dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5. Distribusi Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Kunjungan Pasien di Apotek Puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende Kabupaten Ende Bulan Juni 2018.

Jenis pekerjaan pasien (kali)	jumlah	%
2	1	1,17
3	4	4,70
4	3	3,53
5	27	31,76
>5	50	58,82
Total	85	100

(Sumber data primer, 2018)

Berdasarkan tabel 5 (lima) dapat diketahui bahwa dari 85 orang pasien yang di ambil sebagai sampel saat berkunjung di apotek puskesmas Ndetundora, kecamatan Ende, kabupaten Ende pada saat dilakukan penelitian serta bersedia mengisi kuesioner untuk memberikan tanggapan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian berdasarkan jenis kunjungan adalah di atas 5 kali dengan presentase 58,82 % merupakan presentase tertinggi hal ini dikarenakan pasien tersebut penduduk wilayah puskesmas Ndetundora dan mereka merasa sangat puas dengan pelayanan di puskesmas dan merasa nyaman dengan pelayanan di wilayah puskesmas Ndetundora , sedangkan presentase terendah adalan 2 kali dengan presentase

1,17 % di sebabkan karena pasien yang tinggal dan tidak menetap di wilayah puskesmas Ndetundora .

B. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian

Pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup rasio atau perbandingan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang di sarankan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan adalah persepsi mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi yaitu tingkat kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, dan bukti langsung.

1. Kehandalan

Merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan meliputi cepat, tepat, serta memuaskan dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien pada saat berkunjung ke puskesmas Ndetundora.

Tabel 6. Rata Rata Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Variabel Kehandalan Di Puskesmas Ndetundora Bulan Juni 2018

No	Indikator	Skor perolehan	Skor maksimal	%	Klasifikasi
1	Kecepatan pelayanan di Apotik	357	425	84	Sangat puas
2	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa di mengerti pasien	368	425	86,58	Sangat puas
3	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	376	425	88,47	Sangat puas
Jumlah		1101	1275	86,35	Sangat puas

(Sumber data pimer, 2018)

Berdasarkan data tabel 6 (enam) presentase tertinggi pada indikator petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat sangat

puas dengan presentase sebesar 88,47 % , sedangkan presentase terendah 84 % dengan indikator kecepatan pelayanan di apotek, dikarenakan tenaga teknik kefarmasian / asisten apoteker kurang cepat dalam melayani pasien di apotek, sedangkan jumlah resep perhari \pm 20 sampai 30 resep perhari sehingga capaian untuk kecepatan pelayanan di apotik rendah

2. Ketanggapan

Merupakan kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik meliputi pemenuhan kebutuhan, keluhan, dan pemberian informasi.

Tabel 7. Rata - rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Ketanggapan di puskesmas Ndertundora Kec. Ende Kabupaten Ende Bulan Juni 2018

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan	371	425	87,29	Sangat puas
2	Ketersediaan alat-alat dan obat-obatan di apotik	349	425	82,11	Sangat puas
3	Informasi mengenai pemakaian obat dan efek samping obat	368	425	86,588	Sangat puas
Jumlah		1088	1275	85,33	sangat puas

(Sumber data primer, 2018)

Berdasarkan data tabel 7 (tujuh) presentase tertinggi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada indikator ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan tertinggi sebesar 87,29%, dan persentase terendah sebesar 82,12 %, pada indikator ketersediaan alat – alat dan obat – obatan ini di karenakan kurangnya ketersediaan obat di puskesmas di karenakan

peningkatan kasus penyakit dan gudang farmasi kabupaten mengalami kekosongan obat.

3. Empati

Merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi, peduli, dan perhatian terhadap pasien.

Tabel 8. Rata - rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Empati di Puskesmas Ndetundora Bulan Juni 2018

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Perhatian terhadap keluhan pasien	368	425	86,588	Sangat baik
2	Petugas siap membantu jika ada masalah/kendala	364	425	85,65	Sangat baik
3	Kecepatan petugas dalam menangani masalah pasien	372	425	87,53	Sangat baik
Jumlah		1104	1275	86,588	Sangat baik

(Sumber data primer, 2018)

Berdasarkan data tabel 8 (delapan) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi pada indikator kecepatan petugas dalam menangani masalah pasien sangat puas dengan presentase sebesar 87,53%, dan persentase terendah pada indikator petugas siap membantu jika ada masalah atau kendala sebesar 85,65%, ini di karenakan tenaga teknis kefarmasi kurang siap membantu jika pasien ada masalah di karenakan kurangnya tenaga teknis kefarmasian dan keterbatasan waktu pelayanan.

4. Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat di percaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko, keterampilan, termasuk sopan santun dan keramahan.

Tabel 9. Rata - rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Jaminan di Puskesmas Ndetundora bulan Juni 2018.

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Kesopanan dan keramah tamahan petugas dalam memeberi pelayanan	375	425	88,24	Sangat puas
2	Kemampuan petugas menjawab masalah obat anda	367	425	86,35	Sangat puas
3	Petugas Apotik tidak membedakan anda dengan pasien lain saat melayani	381	425	89,65	Sangat puas
Jumlah		1123	1275	88,07	Sangat puas

(sumber data primer, 2018)

Berdasarkan data tabel 9 (sembilan) menunjukan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi pada indikator petugas apotek tidak membedakan anda dengan pasien lain saat melayani, sangat puas dengan presentase sebesar 89,65%, dan persentase terendah pada indikator kemampuan petugas dalam menjawab masalah pasien sebesar 86,35%, ini di karenakan tenaga teknis kefarmasian tidak sepenuhnya menjawab masalah obat pasien saat pasien datang membawa resep dokter .

5. Bukti Langsung

Bukti langsung merupakan suatu kemampuan Puskesmas dalam menampilkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik

seperti gedung, perlengkapan yang di pergunakan, serta penampilan tenaga teknis kefarmasi yang meliputi rapi dan bersih. aspek ini merupakan salah satu indikator yang di teliti dalam menentukan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas.

Tabel 10. Rata - Rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Variabel Bukti Langsung Di Puskesmas Ndetundora bulan Juni 2018

No	Indikator	Skor Perolehan	Skor Maksimal	%	Klasifikasi
1	Kebersihan ruang pelayanan secara umum	369	425	86,82	Sangat puas
2	Kerapian dan kebersihan petugas	370	425	87,06	Sangat puas
3	Penataan kebersihan ruang Apotik	364	425	85,65	Sangat puas
Jumlah		1103	1275	86,50	Sangat puas

(sumber data primer, 2018)

Berdasarkan data tabel 10 (sepuluh) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi pada indikator kerapian dan kebersihan petugas sangat puas sebesar 87,06%, dan persentase terendah pada indikator penataan kebersihan ruang apotek , sebesar 85,65%, ini di karenakan pada bulan pengambilan sampel puskesmas sedang menata ulang ruangan apotek dalam rangka kegiatan akreditasi sehingga pasien merasa tidak puas.

C. Persentase Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ndetundora Bulan Juni 2018

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner hasil penelitian di Puskesmas Ndetundora dapat dihitung pesentase kepuasan pasien secara keseluruhan dari lima indikator yang diteliti, dapat di lihat pada

tabel 11, dibawah ini :

Tabel 11. Persentase Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dosis Indikator yang Di teliti di Puskesmas Ndetundora Kabupaten Ende Bulan Juni 2018

No	Indikator Kepuasan	%	Klasifikasi
1	Ketanggapan	85,33	Sangat Puas
2	Keandalan	86,35	Sangat Puas
3	Empati	86,58	Sangat Puas
4	Jaminan	88,07	Sangat Puas
5	Bukti langsung	86,50	Sangat Puas
Rata-rata		86,57	Sangat Puas

(sumber data primer, 2018)

Berdasarkan tabel 11 (sebelas) di ketahui presentase rata rata jika di bandingkan dengan mutu pelayanan menurut Arikunto dalam yuliani 2013, maka dengan presentase sebesar 86,57%, ini menunjukan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh tenaga teknis kefarmasian di puskesmas Ndetundora kecamatan Ende, kabupaten Ende.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian terhadap kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas Ndetundora, kecamatan Ende, kabupaten Ende dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan lima indikator yang dinilai adalah sebagai berikut sangat puas presentase sebesar 86,57 %, ini membuktikan bahwa pelayanan kefarmasian di puskesmas Ndetundora sangat memuaskan bagi pasien dan sesuai dengan harapan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan yang terbaik.

B. Saran


Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.


1. Disarankan penelitian judul yang sama pada waktu yang berbeda dengan indikator penilaian yang berbeda.
2. Disarankan kepada petugas puskesmas Ndetundora Kecamatan Ende, kabupaten Ende agar mempertahankan dan bila perlu meningkatkan kualitas pelayanannya menjadi lebih baik sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto dan Suharsimi.2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Berry V. A. Zethami dan L.L (*For the quality new*), *Lima dimensi penilaian dalam mengevaluasi kualitas pelayanan 1991* . New York.
- Departemen Kesehatan, 2009. Peraturan pemerintah No. 51 Tahun 2009, *Tugas dan Fungsi Apotik*. Jakarta.
- Effendy.2005 *onong uchjana dalam buku human relation & public relation* . Jakarta
- Kolter, 2012. *Mengukur Kepuasan Pasien*. Jakarta: Rineka Cipta
- Mawaliya W, 2011. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit*. Surakarta.
- Mamik, 2010 *Kepuasan Pasien*. Jakarta : Prins Media Publishing
- Permenkes N0 9 Tahun 2017 tentang Apotik , Keputusan Menteri Kesehatan RI No 1027 /menkes/SK/IX/2004
- Permenkes RI No 74 Tahun 2016 *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotik*. Jakarta
- Pohan I,J. 2013 *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Permenkes RI No 74 Tahun 2016 tentang tenaga Kefarmasian. Jakarta
- Rangkuti, 2006. *Measuring costumer sastisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siregar, 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori Dan Penerapan*. Jakarta: ECG.
- Supranto, 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susanto. H bagian ke 6 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan* 2016
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Undang-Undang Repoblik Indonesia Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan Bab 1 Pasal 1 Ayat 1
- Undang-undang Repoblik Indonesia no 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan Permenkes No 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Lampiran 1. Surat ijin melakukan penelitian.

 **KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KUPANG
Direktorat : Jln. Piet A. Tallo Liliba- Kupang. Telp : (0380) 881880 ; 881881
Fax (0380) 8553418 ; Website/email : www.poltekkeskupang.ac.id/poltekkeskupang@yahoo.com




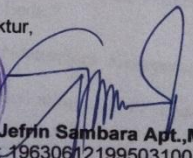
Nomor : PP.07.01 /1 / /2018 Juni 2018
Lampiran :
Hal : Izin Penelitian

Yang terhormat,
Kepala Badan KESBANGPOLLINMAS Kabupaten Ende
di
Ende

Sehubungan dengan pelaksanaan penulisan Karya Tulis Ilmiah mahasiswa Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang , maka bersama ini kami mohon agar diberikan izin melaksanakan penelitian kepada :

Nama : Olivia Carolina kapoh
NIM : PO.5303332171364
Judul Karya Tulis Ilmiah : Kepuasan pasien Rawat jalan terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ndetundora kabupaten Ende
Tempat Penelitian : Puskesmas Ndetundora Kabupaten Ende

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

 Direktur,

Drs. Jeffin Sambara Apt., M.Si
NIP. 196306121995031001



PEMERINTAH KABUPATEN ENDE
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
(KESBANGPOLLINMAS)

Jln. Durian No. 0381 – 21037 Ende

SURAT KETERANGAN / REKOMENDASI
UNTUK MENGADAKAN PENELITIAN
Nomor : BKPPM. 1067.a/IV/02/VI/2018

- Membaca : Surat Direktur Poltekes Kupang Kemenkes RI Nomor : PP.07.01/1/2566/2018, tanggal 04 Juni 2018, Perihal: Izin Untuk Mengadakan Penelitian
- Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
4. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 1991 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Dalam Negeri;
5. Surat Kawat Menteri Dalam Negeri Nomor : 1270/Sospol/D.IV/X/1980, tentang Pengawasan Terhadap Orang Asing, Tanggal 21 Oktober 1980;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Ende Nomor 7 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Ende Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Ende.
- Memperhatikan : Rencana Proposal Penelitian, yang diajukan oleh yang bersangkutan pada Bulan Juni 2018.
- Menerangkan : Bahwa dapat diberikan ijin untuk mengadakan penelitian:
Nama : Olivia Carolina Kapoh
Pekerjaan : Mahasiswi
Prodi : Farmasi
Fakultas : -
Lembaga : Poltekekes Kupang Kemenkes RI
Kebangsaan : Indonesia
Judul : “ Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ndetundora Kabupaten Ende.”
- Tempat Penelitian : Puskesmas Ndetundora Kabupaten Ende
- Waktu/lama : Selama 2 (dua) minggu TMT surat ini dikeluarkan.
Pengikut : -----
- Penanggung Jawab : Direktur Poltekes Kupang Kemenkes RI
Sponsor : -----
Biaya : Sendiri

Pemegang rekomendasi berkewajiban menghormati/ mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku, dan melaporkan hasil-hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Ende dengan ketentuan:

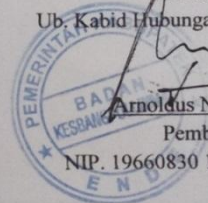
1. Wajib melaporkan maksud dan tujuan kepada Unit Kerja Terkait, Camat, Lurah dan Kepala Desa setempat;
2. Selama melakukan penelitian tidak dibenarkan/ diijinkan untuk melakukan kegiatan di bidang lain;
3. Berbuat positif tidak melakukan hal-hal yang mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat;
4. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila pemegang Surat Rekomendasi tidak mentaati dan mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti di atas.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di Ende
pada tanggal 04 Juni 2018

an. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan
Perlindungan Masyarakat Kabupaten Ende,
Sekretaris,

Ub. Kabid Hubungan Antar Lembaga



Arnoldus Ngey, SE



Pembina

NIP. 19660830 199903 1 002

Tembusan :

1. PJS Bupati Ende di Ende (sebagai laporan);
2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Ende di Ende;
3. Camat Ende di Nangaba;
4. Kepala Puskesmas Ndetundora di Ndetundora;
5. Direktur Poltekes Kupang Kemenkes RI di Kupang

Lampiran 2. Surat telah selesai melakukan penelitian

 **PEMERINTAH KABUPATEN ENDE**
DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS NDETUNDORA
Jl. Jurusan Ende - Nuabosi No. Telp. 082235668128
Email : ndetundora phc@gmail.com 

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor : 213 /TU.01/PKM NDT/VII/2018

Yang bertandatangan dibawah ini :


Nama : Fransiskus Jata
Nip : 19631213 198703 1 016
Jabatan : Kepala Puskesmas Ndetundora, Kecamatan Ende,
Kabupaten Ende

Menerangkan bahwa :

Nama : Olivia Carolina Kapoh
NIM : PO,5303332171364
Lembaga : Politeknik Kesehatan Kupang

Telah selesai melakukan penelitian di Puskesmas Ndetundora, Kecamatan Ende, Kabupaten Ende, selama bulan Juni 2018, Dengan Judul: “ **Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ndetundora Kabupaten Ende**” .

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Ndetundora, 12 Juli 2018
Kepala Puskesmas Ndetundora,

Fransiskus Jata
Nip, 19631213 198703 1 016

Tembusan : di sampaikan dengan hormat kepada ;

1. Kepala Kesbangpollinmas Kab.Ende di - Ende
2. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Ende di - Ende
3. Camat Ende di - Ende
4. Peringgal



PEMERINTAH KABUPATEN ENDE
BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
(KESBANGPOLLINMAS)

Jln. Durian No. 1 (0381) – 21037 Ende

KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : BKPPM. 1503.a/TV/02/VI/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arnoldus Ngey, SE
Nip. : 19660830 199903 1 002
Pangkat/Golongan : Pembina /IV a
Jabatan : Kabid Hubungan Antar Lembaga Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan
Perlindungan Masyarakat Kabupaten Ende

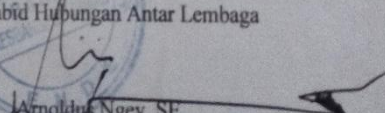
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Olivia Carolina Kapoh
Pekerjaan : Mahasiswi
Jurusan/Prodi : Farmasi
Fakultas : -
Lembaga : Poltekes Kesehatan Kemenkes RI
Lokasi : Puskesmas Ndetundora
Dasar Surat : Kepala Puskesmas Ndetundora
Nomor : 813/TU.01/PKM NDT/VI/2018, tanggal 29 Juni 2018
Waktu / lama : Tanggal 04 s/d 29 Juni 2018
Judul Penelitian : “ Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas
Ndetundora Kabupaten Ende .”
Maksud : Selesai Melaksanakan Penelitian

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di Ende
pada tanggal 29 Juni 2018

an. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan
Perlindungan Masyarakat Kabupaten Ende,
Sekretaris,
Ub. Kabid Hubungan Antar Lembaga


Arnoldus Ngey, SE

Pembina

NIP. 19660830 199903 1 002

Tembusan:

1. Bupati Ende di Ende (sebagai laporan);
2. Direktur Poltekes Kupang Kemenkes RI di Kupang

Lampiran 3.

Surat Permohonan Menjadi Responden
Permohonan Menjadi Responden

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/Saudari
Di tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Olivia C.Kapoh

NIM : PO.530333217364

Program Studi : Farmasi

Bermaksud akan mengadakan penelitian dengan judul “Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ndetundora”. Peneliti tidak akan menimbulkan akibat yang merugikan bagi responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan di jaga kerahasiannya dan hanya di digunakan untuk kepentingan peneliti. Jika Bapak/Ibu/Saudara/Saudari bersedia, maka saya mohon kesediaan untuk memnandatangani lembar persetujuan yang saya lampirkan Atas perhatian dan kesediaannya menjadi responden saya ucapkan terimakasih

Ndetundora 04 Juni 2018
Hormat saya



Olivia C. Kapoh

Lampiran 4.

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini bersedia menjadi responden setelah di berikan penjelasan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

Nama :

Judul : Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Ndetundora

Demikian surat ini saya tanda tangani tanpa adanya paksaan dari pihak manapun, Saya menyadari bahwa penelitian ini tidak akan merugikan saya sebagai responden, oleh sebab itu saya bersedia menjadi responden.

NdetundoraJuni 2018
Responden

(_____)

Lampiran 5. Kuesioner

Nomor :

Hari/ Tanggal :

**KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP MUTU PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS NDETUNDORA KABUPATEN ENDE
BULAN : JUNI ,TAHUN 2018**

Pasien yang terhormat,

Kami mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara/i, dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kami ajukan.

1. Semua keterangan yang disampaikan, kami gunakan untuk kepentingan perbaikan mutu pelayanan perbaikan mutu pelayanan **kefarmasian Puskesmas Ndetundora Kabupaten Ende**
2. Kami menjamin kerahasiaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pengisian kuesioner ini
3. Untuk mengisinya, cukup memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pertanyaan yang ada
4. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya ucapkan terima kasih

A. Karakteristik Pasien Rawat Jalan

1. Nama Responden :

2. Umur :

☐ 18 - 30 tahun ☐ 31 - 50 tahun ☐ > 50 tahun

3. Jenis Kelamin :

☐ laki-laki ☐ perempuan

4. Pendidikan Terakhir :

☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ D3
☐ Perguruan tinggi

5. Pekerjaan

☐ tidak bekerja ☐ pegawai negeri sipil ☐ pegawai swasta
☐ wiraswasta ☐ Petani

6. Jumlah kunjungan yang ke :

Lampiran 6.
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP MUTU PELAYANAN FARMASI
DI PUSKESMAS NDETUNDORA KABUPATEN ENDE
BULAN : JUNI **TAHUN : 2018**

No	Pernyataan	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
1	2	3	4	5	6	7
I	Ketanggapan					
1	Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan					
2	Ketersediaan alat-alat dan obat-obatan di apotik					
3	Informasi mengenai pemakaian obat dan efek samping obat					
II	Keandalan					
4	Kecepatan pelayanan di Apotik					
5	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa di mengerti pasien					
6	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat					
III	Empati					
7	Perhatian terhadap keluhan pasien					
8	Petugas siap membantu jika ada masalah/kendala					
9	Kecepatan petugas dalam menangani masalah pasien					
IV	Jaminan					
10	Kesopanan dan keramah tamahan petugas dalam memeberi pelayanan					
11	Kemampuan petugas menjawab masalah obat anda					
12	Petugas Apotik tidak membedakan anda dengan pasien lain saat melayani					
V	Bukti Langsung					
13	Kebersihan ruang pelayanan secara umum					
14	Kerapian dan kebersihan petugas					
15	Penataan kebersihan ruang Apotik					

(Sumber : W. Mawaliya, 2011)

Lampiran 7. DOKUMETASI

Penelitian Responden



Gambar 1. Petugas sedang memberi penjelasan cara pengisian kuisisioner pada pasien

Lanjutan dokumentasi



Gambar 2. Pasien sedang mengisi kuiseoner.

Lanjutan Dokumentasi....

Ruang Apotik dari Dalam



Gambar 3. Ruang Apotek nampak dari dalam.

Lanjutan Dokumentasi

Resep Obat

PUSKESMAS NDETUNDORA
Jln. Jurusan Ende-Nuabosi
Email: ndetundora.phc@gmail.com
No Telp. 082235566128

dr/drg : Ndetundora, 10-6-20

R/

Antasid 5mg I 3x1
Pirante 5mg I

Pro : Elizabeth Ende.
umur : 29 thn.
Nama ibu kandung : Emilia Wende.
Alamat : Ntara.
Jaminan : Umum.

PUSKESMAS NDETUNDORA
Jln. Jurusan Ende-Nuabosi
Email: ndetundora.phc@gmail.com
No Telp. 082235566128

dr/drg : Ndetundora, 11-6-2018

R/

SF x x x
kalak x x x | 1 x,
B. cam x x x
Pct x | 3 x 1.
GG x

Pro : Ny. Maria A. Mbaro
umur : 32 thn.
Nama ibu kandung : Rosalia Linda.
Alamat : Aetoro.
Jaminan : Kpr.

PUSKESMAS NDETUNDORA
Jln. Jurusan Ende-Nuabosi
Email: ndetundora.phc@gmail.com
No Telp. 082235566128

dr/drg : Ndetundora, 10-6-2018

R/

Metronidazole 2x1 1x
Ethin 1x1 1x
Paracetamol 3x1 1x

Pro : K. Layrus Mari
Umur : 36 thn
Nama ibu kandung : Katarina Riti
Alamat : Buleles
Jaminan : -

PUSKESMAS NDETUNDORA
Jln. Jurusan Ende-Nuabosi
Email: ndetundora.phc@gmail.com
No Telp. 082235566128

dr/drg : Ndetundora, 10-6-2018

R/

Paracetamol 1 3x1/2
GG 1 3x1/2
ETM 1 3x1/2
vit. c 1 3x1/2

Pro : Ohtarung Soba
Umur : 5 thn
Nama ibu kandung : Ojenta Pare
Alamat : Nuzep
Jaminan : 13-0173-31

Gambar 4. Resep obat

Lampiran 8.

Tabel Data																						
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ndetundora Kabupaten Ende																						
Bulan : Juni 2018																						
NO	NAMA	KARAKTERISTIK PASIEN					VARIABEL KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN															JUMLAH
		JK	U	P	JP	JG	KETANGGAPAN			KEANDALAN			EMPATI			JAMINAN			BUKTI LANGSUNG			
							1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
1	BSB	1	1	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	66
2	FSM	2	2	1	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	61
3	RN	1	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
4	GG	1	3	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	63
5	FA	1	2	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	64
6	EOR	1	1	2	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	64
7	FJ	1	3	3	1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	66
8	AK	1	3	1	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	56
9	YM	1	3	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	61
10	SS	1	3	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	62
11	OO	1	2	1	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	67
12	HB	1	1	1	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	64
13	MER	2	2	2	3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	62
14	WMT	1	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
15	AI	2	3	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	63
16	HD	1	1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
17	PFT	1	2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	63
18	NM	1	1	2	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	58
19	YMR	1	1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
20	AW	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
21	HR	1	2	1	4	5	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4	60
22	TS	2	2	3	1	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	58
23	YT	1	2	2	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	63
24	HE	1	2	2	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	60
25	YJ	2	1	2	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	58
26	YS	2	2	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	66
27	PFT	2	2	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
							113	110	113	111	116	111	113	114	115	111	110	112	117	116	112	1694

NO		KARAKTERISTIK PASIEN					VARIABEL KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN															JUMLAH
		JK	U	P	JP	JG	KETANGGAPAN			KEANDALAN			EMPATI			JAMINAN			BUKTI LANGSUNG			
							1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
28	AA	2	2	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
29	TAGD	2	2	4	1	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	4	4	60
30	EE	2	1	5	2	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	66
31	YS	2	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
32	DYJ	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
33	FD	2	2	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
34	SM	2	1	2	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	70
35	LL	2	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	65
36	AT	2	1	2	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	65
37	FB	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
38	YM	2	2	2	4	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	3	5	5	5	3	64
39	MM	2	3	1	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
40	MLW	2	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
41	MAA	2	1	2	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	63
42	ABNS	1	1	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55
43	EM	2	2	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	64
44	AS	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
45	ASB	2	2	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	63
46	TS	2	3	2	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
47	MHB	2	1	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
48	YWD	1	1	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	71
49	IEM	2	1	2	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	66
50	MTKU	2	2	4	2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	60
51	SM	2	2	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
52	BP	1	3	1	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	66
53	VE	2	2	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	69
54	YBR	1	2	3	4	1	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	66
55	YI	2	2	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	70
56	KR	1	2	3	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	63
57	LA	2	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
58	MATA	2	1	1	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	68
							137	127	140	132	138	141	137	133	139	138	138	141	132	138	134	2045

NO	NAMA						VARIABEL KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN															JUMLAH
		JK	U	P	JP	JG	KETANGGAPAN			KEANDALAN			EMPATI			JAMINAN			BUKTI LANGSUNG			
							1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
59	MNR	2	1	1	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
60	AR	2	2	1	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	69
61	DEM	2	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59
62	SHA	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	68
63	H	2	2	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
64	AT	2	2	2	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3	60
65	MAM	2	2	2	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	61
66	YG	2	1	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	69
67	YCF	2	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
68	MGN	1	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	61
69	MN	2	1	2	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	59
70	IP	2	3	1	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	61
71	BK	2	2	4	1	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	59
72	FGI	2	1	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
73	AT	2	1	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73
74	MFS	1	3	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	65
75	TN	2	2	1	4	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	69
76	MD	2	3	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	61
77	SY	2	2		4	5	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	64
78	MT	2	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	67
79	SST	1	1	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	67
80	GAW	1	1	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	60
81	SATDS	2	2	1	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
82	SMN	1	1	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	71
83	LM	1	3	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
84	DD	1	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	64
85	MKB	2	2	1	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
							121	112	115	114	114	124	118	117	118	126	119	128	120	116	118	1780
Jumlah							371	349	368	357	368	376	368	364	372	375	367	381	369	370	364	5519
Persentase							87,3	82,1	86,6	84	86,6	88,5	86,6	85,6	87,5	88,2	86,4	89,6	86,8	87,06	85,6	86,572549

KETERANGAN :											
JK	: Jenis Kelamin	U	: Umur	P	: Pendidikan	JP	: Jenis Pekerjaan	JG	: Jumlah Kunjungan		
	1 = Laki laki		1 = 18 - 30		1 = SD / sederhana		1 = PNS / TNI / POLRI		1 = 2 kali		
	2 = Perempuan		2 = 31 - 50		2 = SLTP		2 = Wiraswasta		2 = 3 kali		
			3 = 50 ke at		3 = SLTA		3 = Pegawai swasta		3 = 4 kali		
					4 = Akademi / D3		4 = Petani		4 = 5 kali		
					5 = Perguruan Tinggi		5 = Tidak bekerja		5 = lebih dari 5 kali		